Memorandum of Understanding with the Department of Telecom on the 28th July, 1992 regarding handling of telephone traffic during the current year; and

(b) if so, what are details of such Memorandum of Understanding?

THE DEPUTY MINISTER IN THE MINISTRY OF COMMUNICATIONS (SHRI P. V. RANGAYYA NAIDU): (a) and (b) A Memorandum of Understanding (MOU) has been signed between Department of Telecommunications and Videsh Sanchar Nigam Ltd. (VSNL) on 28.7.92 laying down the targets to be achieved by VSNL during 1992-93 in respect of important physical and financial parameters and quality of service indicators. The MOU also lays down the powers to be delegated and other support to be provided by the Government to the Company.

The salient provisions of the MOU are as follows:

| | Target |
|---|---|
| A. *Parameter Physical* | |
| Telephone traffic | 612 million paid minutes |
| B. *Financial* | |
| (i) Total Revenue | Rs. 660 crores |
| (ii) Net Foreign Exchange Earnings | US Dollar 52 million |
| (iii) Profit before Tax | Rs. 187.8 crores |
| C. *Quality of Service* | |
| Network availability | 99.6% |

**अनिवार्य दूरभाष सेवाओं का कार्यकरण**

3690. **श्री रजनी रंजन साहू :**
**श्री सुरेश पचौरी :**

क्या **संचार** मंत्री यह बताने की कृपा करेंगे कि :

(क) क्या सरकार 197, 199 ट्रंक बुकिंग और ट्रंक सहायता जैसी अनिवार्य दूरभाष सेवाओं में कार्यरत कर्मचारियों के व्यवहार, कार्यप्रणाली और कार्यनिष्पादन से संतुष्ट है ;

(ख) यदि नहीं, तो इन सेवाओं में सुधार करने के लिए क्या कदम उठाए जा रहे हैं; और

(ग) ये दूरभाष सेवायें आम आदमी की अपेक्षाओं को किस प्रकार पूरा कर रही हैं ?

**संचार मंत्रालय में उप-मंत्री (श्री पी० वी० रंगैया नायडू)** : (क) सरकार को, विशेष सेवाओं के कर्मचारी के रूखे व्यवहार के संबंध में समय-समय पर शिकायतें प्राप्त होती रहती हैं। यादृच्छिक प्रेक्षण से प्रचालकों के व्यवहार की समीक्षा की जाती है । प्रेक्षण के परिणामों और जनता से प्राप्त शिकायतों पर सुधारात्मक कार्रवाई की जाती है।

(ख) उपभोक्ताओं से शिष्टतापूर्वक व्यवहार करने का प्रशिक्षण देने के लिए प्रचालकों के वास्ते पुनश्चर्या प्रशिक्षण कार्यक्रम आयोजित किए जाते हैं ।

(ग) देश के अधिसंख्य शहरों में उपभोक्ताओं द्वारा अनुभव की जा रही टेलीफोन सेवा की गुणवत्ता का आकलन एक स्वतंत्र एजेंसी द्वारा किया जाता है । यह एजेंसी विभाग से संबंधित नहीं होती है प्रभारी अधिकारी द्वारा उपचारात्मक कार्रवाई करने और सेवा में सुधार लाने की दृष्टि से इन रिपोर्टों का अध्ययन किया जाता है ।

विभाग के पास, सेवा की गुणवत्ता आकलन करने के लिए एक आंतरिक निगरानी व्यवस्था भी है ।